

EC/2010/CI/PI/17



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Proyecto IFAP-UNESCO
Modelo de Gobierno Electrónico
para Ciudades Patrimonio
de la Humanidad
(Cartagena de Indias - Cusco - Quito)



Proyecto IFAP-UNESCO

Modelo de Gobierno Electrónico para
Ciudades Patrimonio de la Humanidad
(Cartagena de Indias, Cusco y Quito)

*Resumen de actividades
2006-2008*



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Proyecto IFAP-UNESCO
Modelo de Gobierno Electrónico
para Ciudades Patrimonio
de la Humanidad
(Cartagena de Indias - Cusco - Quito)



Proyecto IFAP-UNESCO

Modelo de Gobierno Electrónico para
Ciudades Patrimonio de la Humanidad
(Cartagena de Indias, Cusco y Quito)

*Resumen de actividades
2006-2008*

¿Qué es el Gobierno Electrónico?

Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana.



¿Para qué sirve el Gobierno Electrónico?

- * Acercar los gobiernos nacionales, locales y municipales a las necesidades de los ciudadanos,
- * Mejorar el acceso a la información pública,
- * Simplificar la obtención de documentos y la realización de trámites y pagos ciudadanos,
- * Aportar con soluciones de largo plazo,
- * Generar información de utilidad para la planificación en las diversas áreas de gestión pública,
- * Optimizar la capacidad operativa interna de las instituciones,
- * Establecer estándares en la información de uso público,
- * Realizar reingenierías en las administraciones públicas,
- * Fomentar marcos jurídicos y planes de desarrollo de largo plazo,
- * Promocionar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación entre los ciudadanos,
- * Generar transparencia y participación ciudadana en la gestión pública,
- * Desarrollar una constante innovación en los procesos administrativos y de servicios,
- * Disminuir costos de operación, ahorrar tiempo en la atención,
- * Mejorar la calidad de servicios básicos,
- * Contar con un catastro más eficiente y mejorar el conocimiento del uso del suelo,
- * Fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la democracia,

Gobierno Electrónico ¿para quiénes?

- * Administración pública nacional, municipal y local,
- * Ciudadanía en general,
- * Instituciones y organismos de planificación, control y transparencia,
- * Instituciones educativas,
- * Medios de comunicación,

¿Cómo construir el Gobierno Electrónico en nuestras ciudades?

- * Voluntad y responsabilidad política de las autoridades,
- * Interés por compartir la información entre las instituciones,
- * Diagnósticos de servicios electrónicos,
- * Organización e implementación de estándares de la información,
- * Capacitación de funcionarios,
- * Reingeniería de procesos,
- * Legislación,
- * Conectividad,
- * Uso horizontal de la información,
- * Tecnología y equipamiento para accesibilidad pública,
- * Participación de la ciudadanía,
- * Participación de los medios de comunicación,
- * Participación de la comunidad educativa,



F. Edouard Matoko

Director de UNESCO-Quito, Representante para Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela.

Desde hace tres años la UNESCO está apoyando el Proyecto de Gobierno Electrónico en las tres ciudades del patrimonio mundial. Uno de los objetivos del milenio que fue planteado por todos los gobiernos del mundo y por la comunidad internacional es precisamente facilitar el acceso a la información en las áreas más pobres. Desde su creación, la UNESCO considera que el único modo de consolidar la democracia es precisamente fomentando una libre circulación de la información, que todos y todas puedan acceder a una información libre y democrática.

El Proyecto IFAP-UNESCO Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad (Cartagena de Indias, Cusco y Quito)

El proyecto de Gobierno Electrónico pretende fomentar la transparencia de la **información** y la rendición de cuentas; agilizar y modernizar los servicios públicos municipales; promover la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la elaboración de presupuestos. Éstos han sido algunos de los objetivos del Proyecto "Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad" lanzado por el Programa Información para Todos (IFAP) de la UNESCO en el año 2006 en las ciudades de **Cartagena de Indias, Cusco y Quito**, gracias al aporte financiero del Ministerio de Administraciones Públicas del Gobierno de España.

Dentro del marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio del Sistema de las Naciones Unidas, el Proyecto IFAP-UNESCO, mediante sus acciones, ha contribuido a fortalecer la gobernabilidad, la **democracia** y la modernización del estado en las tres ciudades patrimoniales; ha generado la participación de los funcionarios administrativos y técnicos de los tres municipios; así como de comunicadores sociales, miembros de organizaciones civiles, gubernamentales y no-gubernamentales y de la sociedad en su conjunto.

Para el cumplimiento de las leyes de transparencia, el acceso a la información en las ciudades patrimoniales pertenecientes a Colombia, Ecuador y Perú y, para apoyar en la toma de decisiones del Gobierno en línea, nuestra Organización ha promovido un Modelo de Gobierno Electrónico ajustado a las realidades locales, pero que pueda al mismo tiempo ser aplicado ulteriormente en otras ciudades.

Para lograr que las municipalidades se acerquen más a las necesidades de sus ciudadanos y den respuesta y soluciones utilizando las TIC, la UNESCO ha sustentando sus acciones en la **voluntad política** de las autoridades municipales quienes interesadas en con-

tribuir a la satisfacción de las necesidades de los habitantes de sus ciudades, han apoyado decididamente al desarrollo de las acciones que este esfuerzo ha requerido.

Para llevar a cabo esta iniciativa, se partió de un análisis de la problemática que los procesos de implementación del Gobierno Electrónico tenían en las tres ciudades patrimonio de la humanidad y con ello se determinó que era necesario intervenir en base a tres componentes: capacitación y fortalecimiento institucional; promoción de la participación ciudadana y de un modelo de gobierno en línea; y finalmente equipamiento público de manera que se pudiera superar la brecha digital y llegar a todos los habitantes de Cartagena de Indias, Cusco y Quito, incluyendo aquellos sin acceso a la tecnología.

El punto de partida del Proyecto ha sido una serie de talleres de capacitación destinados a proponer un modelo de Gobierno Electrónico que ya ha sido exitoso en otras ciudades latinoamericanas y que se sustenta en la estandarización, organización e intercambio de la información, para generar interoperabilidad, planificación, transparencia de la información y servicios para la comunidad, así como la promoción de una normativa jurídica que apoye todos estos procesos.

Estos talleres desarrollados en cada una de las tres ciudades patrimoniales, con la asistencia de las principales autoridades, directivos y técnicos de las administraciones municipales, han propuesto y consensuado un Modelo de Gobierno Electrónico factible y sustentable en el futuro.

En esta perspectiva la UNESCO ha contribuido también con los Diagnósticos de los servicios electrónicos en las tres ciudades patrimoniales, donde se visualizan las prestaciones municipales más demandadas por la comunidad de Cartagena de Indias, Cusco y Quito.

Para fortalecer esta mirada conjunta se han realizado materiales que apoyan la ejecución del proyecto y ayudan a sensibilizar a mandos intermedios y otros funcionarios de los gobiernos locales y nacionales que toman decisiones en esta área. Para hacer tangible la aplicabilidad del Modelo, la UNESCO ha recurrido a un intercambio de experiencias y visitas a países donde la implementación del Gobierno Electrónico ha sido exitosa.

Por la importancia que tiene la conservación, conocimiento y difusión del patrimonio en las ciudades donde actúa el proyecto IFAP-UNESCO, se ha desarrollado un Manual de Procesamiento Documental para Colecciones de Patrimonio, con el cual se facilitan la automatización y el acceso público a estos legados de la humanidad así como su integración a los servicios propuestos en línea. Asimismo, se ha capacitado a los profesionales responsables de la gestión del patrimonio, ya sea en bibliotecas, en archivos o en museos, para la utilización del Manual y para el procesamiento de la información en general.

En el ámbito educativo, se ha desarrollado un CD Multimedia y una cartilla para el docente con el objetivo final de sensibilizar a los jóvenes sobre el potencial de las TIC para el fomento de la partici-

pación ciudadana y de la democracia. Al igual que otros recursos producidos por el Proyecto, han pasado por la elaboración de la propuesta, la validación por parte de los usuarios, así como por su producción final y entrega para el uso en las aulas escolares.

Otra de las estrategias para lograr sustentabilidad y avanzar hacia fases futuras en la ejecución del Modelo de Gobierno Electrónico, ha sido el desarrollo de una propuesta y malla curricular para una Cátedra de Gobierno Electrónico, con el propósito de que sirva de base y de **referente** a las Universidades y Centros de Capacitación Municipal de Cartagena de Indias, Cusco y Quito, o a cualquier otra ciudad que esté interesada en ponerla en marcha, y que pueda contribuir a formar futuros profesionales y expertos en gobernabilidad electrónica.

Los periodistas y comunicadores sociales también han sido actores de este proceso. Mediante talleres, seminarios y eventos se ha trabajado con ellos en el fortalecimiento del conocimiento sobre el Acceso a la Información Pública, como eje de la transparencia en la gestión del Gobierno Electrónico así como también en el **ejercicio** de la libertad de expresión, elemento fundamental para garantizar al ciudadano el cumplimiento de las responsabilidades por parte de los gobiernos locales.

La participación ciudadana se ha visto consolidada también mediante iniciativas innovadoras, como la Ruta Gobierno Electrónico "Acceso y Transparencia" que ha recorrido toda la ciudad de Quito, en un ambiente **festivo** y con motivadores recursos, para capacitar a la ciudadanía en el acceso a Internet y en la búsqueda de información en los sitios web municipales.

Por último, con el fin de acercar y facilitar el acceso a la información a toda la ciudadanía, el Proyecto IFAP-UNESCO ha instalado un total de 20 Puntos de Acceso Públicos a la Información. La instalación de este **equipamiento** se ha llevado a cabo previa identificación en colaboración de las municipalidades.

Mediante kioscos con pantallas táctiles, que en lo posterior y ya bajo gestión de las municipalidades podrán ser fortalecidos con equipos electrónicos complementarios, los ciudadanos no sólo pueden acceder a la información sobre los distintos servicios públicos de cada municipio, sino que también podrán con **comodidad**, rapidez y transparencia realizar todo tipo de transacciones administrativas, incluyendo pagos o la obtención de documentos y certificaciones.

Este proyecto de la UNESCO, que ha tenido una intensa actividad, aspira a que sea fortalecido con una segunda fase, que no sólo permitirá reforzar el modelo en las tres ciudades hasta ahora participantes, sino que se sumará a otras ciudades patrimoniales. Al mismo tiempo, esperamos que las acciones cumplidas y los **recursos** metodológicos y técnicos desarrollados a través de este Proyecto continúen ejecutándose y fortaleciéndose en las tres municipalidades participantes, contribuyendo de esta manera a la construcción de sociedades más democráticas, participativas y con mayor transparencia.

Proyecto IFAP-UNESCO

Modelo de Gobierno Electrónico
para Ciudades Patrimonio de la Humanidad



Cartagena de Indias, COLOMBIA

POBLACIÓN: 1.200.000 habitantes, aproximadamente.



Cartagena de Indias, declarada Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1984, es escenario de la historia tanto del viejo como del nuevo mundo desde hace 460 años. Durante 32 años después de su descubrimiento en 1501, la bahía de Cartagena permaneció en manos de sus legítimos dueños: los indígenas calamarí del grupo Karib, llamados caribes por los españoles.

Pedro de Heredia fundó la ciudad llamada Cartagena del Poniente, para diferenciarla de Cartagena del levante, en España. Entonces comenzó una historia de sacrificios heroicos y batallas sin fin. El hecho de tener un puerto y una bahía protegida de los vientos y brisas la convirtieron, para su gloria o su desgracia, en el fortín donde se guardaban los tesoros de América antes de ser enviados a Europa.

En pocos años, las casas pajizas se transformaron en construcciones de piedra alternadas con madera. Países con poderío militar como Inglaterra, Italia y Francia, además de piratas y corsarios de todo tipo, atacaban la ciudad permanentemente en busca de sus más preciados tesoros.

A finales del siglo XVIII casi toda la población de Cartagena de Indias vivía encerrada dentro de las murallas, las cuales fueron construidas en un primer momento por los nativos del lugar y, más tarde continuadas por los esclavos traídos de África.

Cartagena de Indias fue el principal puerto negrero de América. Después un largo y penoso recorrido en condiciones infrahumanas, los esclavos eran descargados de los barcos llamados "tumbeiros" por los primeros traficantes portugueses y posteriormente, vendidos en la "feria de negros" en la actual Plaza de los Coches.

Desde 1610, la Casa de la Inquisición servía como Tribunal de Penas del Santo Oficio. Su objetivo principal era juzgar los delitos contra la fe religiosa. Funcionó hasta 1821, enjuiciando a supuestas brujas e imaginarios herejes que eran sometidos a interrogatorios mediante tortura con cualquier pretexto, antes de ser ejecutados en la plaza pública.

En este tiempo, que suma más de 250 años, la estirpe cartagenera se fue formando con sufrimiento y valentía, en una lucha sin tregua por la libertad. La mezcla humana resultante de la fortaleza y belleza de los negros africanos, la apasionante cultura indígena y la ambición de los conquistadores españoles, hicieron al cartagenero de hoy, el que desfila por las calles de La Heroica con el orgullo de quien ha hecho y defendido un patrimonio para el futuro.



Luis Araujo

Secretario General – Alcaldía mayor de Cartagena de Indias

Nosotros como ciudad queremos acercarnos al ciudadano, queremos que el ciudadano tenga contacto permanente con la administración y que sepa que nos puede contactar en todo momento y en todo lugar. El Gobierno Electrónico es una herramienta de transparencia que a nosotros nos parece necesaria para construir confianza en una ciudad como Cartagena.

Cusco, PERÚ

POBLACIÓN: 340.000 habitantes, aproximadamente.



La ciudad del Cuzco (quechua: Qusqu, Qosqo), o Cusco (grafía oficial en el Perú), es la capital histórica del Perú y capital de la región homónima. Está situada en la sierra sur del país, en la cuenca del río Huatanay y cuenta con una población aproximada de 340.000 habitantes. Es el mayor destino turístico en Perú y tiene una afluencia de visitantes de casi un millón de personas al año. Fue capital del Imperio Inca y declarada en 1983 como ciudad Patrimonio de la Humanidad por

la UNESCO, especialmente por su centro histórico.

El topónimo de la ciudad fue el quechua Qusqu o Qosqo. La tradición afirma que significa centro, ombligo, cinturón; esto es porque, según la mitología inca, en ella confluían el mundo de abajo (Uku Pacha) con el mundo visible (Kay Pacha) y el mundo superior (Hanan Pacha). Desde entonces, la ciudad fue llamada el ombligo del mundo, en referencia al universo. Sin embargo, ninguna lengua quechua moderna contiene dicho nombre asociado al mencionado significado.

A la llegada de los conquistadores españoles, su nombre pasa al castellano como Cuzco o Cusco. Ambas denominaciones son utilizadas indistintamente desde entonces. Así, podemos encontrar Cuzco en las Reales Cédulas de Carlos I, en las crónicas de Francisco de Jerez (1534), en distintos documentos de la Gaceta de Madrid y en los mapas del siglo XIX (desde 1815) y XX (hasta por lo menos 1976).

El Cusco fue el centro del culto al Sol, sede del templo principal de la religión solar, el Coricancha (en castellano) o Qurikancha (quechua: recinto de oro), poseyendo el principal Aqllawasi o casa de las escogidas del sol, y las sedes de los clanes funerarios de los distintos emperadores muertos o Panakas. Fue además el lugar de residencia habitual del Inca gobernante, un dios viviente, y del alto clero estatal, representado por el Willka umu o sumo sacerdote.

El Cusco acogió las grandes ceremonias multitudinarias y festividades imperiales, como el Inti Raymi o Fiesta del Sol que sigue teniendo lugar durante el solsticio de invierno, el año nuevo solar, la cual se celebra todos los 24 de junio en la explanada de Sacsayhuamán.

Por su antigüedad y trascendencia, el centro de la ciudad conserva muchos edificios, plazas y calles de épocas prehispánicas así como construcciones coloniales, entre las que se encuentra por ejemplo, uno de los sitios más pintorescos de la ciudad, el Barrio de San Blas (su nombre en quechua significa hueco de sal). Allí se ubica la iglesia más antigua de Cuzco, construida en 1563.



Franklin Olivera

Regidor de la Municipalidad de Cusco

Para nosotros la experiencia con el Proyecto fue algo importante. Entre lo que más nos llamó la atención fue ver que con el uso de la tecnología en la Municipalidad se podía obtener una partida de nacimiento en segundos o con la implementación de cabinas se podía obtener placas de vehículos, licencias de conducir, pagar impuestos, infracciones de tránsito y realizar trámites ciudadanos. Actualmente las infracciones de tránsito las emitimos a través de la Policía Nacional y no tenemos un registro de ellas; pero cuando tengamos el Gobierno Electrónico instalado en Cusco, podremos conocer cuántas infracciones ha tenido un conductor, llevando mejor control de éstas y facilitando que se puedan pagar en cualquiera de las cabinas transaccionales que instalaremos. Si queremos tener una ciudad ordenada, participativa y transparente, la implementación del Gobierno Electrónico nos puede ayudar mucho.

Quito, ECUADOR

POBLACIÓN: 2.105.000 habitantes, aproximadamente.



Quito, por su excepcional ubicación en la cima ecuatorial, su relación con el sol, sus connotaciones de ciudad sagrada aborigen, su comunión con el paisaje, es una ciudad agradable para vivir. Su cultura y su espíritu trascendentes así lo ratifican.

El Centro Histórico, el más grande de América, es una obra magnífica y en cada una de las piedras se encuentra escrita la historia de la ciudad. Esas y muchas otras razones primaron para que en 1978 la UNESCO declarara a Quito

como Patrimonio Mundial de la Humanidad. Además, la ciudad de Quito posee el perímetro más amplio de arquitectura colonial de América Latina.

Quito en su calidad de Capital de la República, constituye uno de los ejes dinámicos de crecimiento nacional. Es la ciudad de grandes contrastes climáticos, arquitectónicos y étnicos. Es polo de atracción de los movimientos migratorios internos del país y es centro de consumo y distribución de bienes y servicios.

A todo esto se suma su vocación de ser también Capital de la Cultura que se caracteriza por una identidad múltiple, en la cual los diferentes matices culturales que conviven en la ciudad provocan un riquísimo mosaico, en dinámica interactuación, mostrando un Quito metropolitano, cosmopolita y abierto al mundo y a la contemporaneidad, orgulloso de su diversidad y pluriculturalidad.

Conscientes de la importancia única de los valores patrimoniales de la ciudad, los gobiernos locales han prestado atención preferente a políticas de conservación y restauración monumental, generando recursos e institucionalidad para apuntalar acciones sostenibles, especialmente en el centro Histórico de Quito. No cabía otra cosa que una línea de continuidad de esos esfuerzos y el desarrollo de nuevas iniciativas enfocadas a potenciar una acción sinérgica de las instituciones públicas y privadas preocupadas por el núcleo histórico urbano de la capital del Ecuador.



Dr. Augusto Abendaño

Director de Educación, Cultura y Deportes del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito 2005-2008

La virtud que tiene un sistema de gestión electrónico es que va a mejorar completamente la gobernabilidad del sector educativo, por muchas razones. Primero porque con esta información uno puede asignar los recursos que se necesitan de una manera equitativa. En segundo lugar se puede hacer una evaluación de los avances que en los diferentes elementos de la calidad de la educación tengan las diferentes instituciones educativas de los diferentes niveles de la educación del distrito metropolitano de Quito. Tercero, podríamos comenzar a trabajar ya con estándares curriculares, estándares de ejercicios docentes que nos van a permitir de una forma unificada trabajar en un proyecto educativo en función del modelo del Distrito metropolitano y en función del modelo del país que actualmente se viene trabajando en el Ecuador.

El Modelo de Gobierno Electrónico para ciudades Patrimonio de la Humanidad busca fortalecer el acercamiento de los municipios a los ciudadanos y compartir la información para beneficio de todos

Con el objetivo de promover un Modelo de Gobierno Electrónico, adaptado a las realidades de Cartagena de Indias, Cusco y Quito, que tenga la posibilidad de ser replicado en otras ciudades de la Región Andina, el proyecto fortaleció los conocimientos sobre fundamentos teóricos y prácticos para la implementación de un modelo de e-gobierno.

Además, dio a conocer los beneficios y las posibilidades de servicios que puede brindar el sistema e-gobierno (base de datos, rendición de cuentas, transacciones, manejo de patrimonio, entre otros) y analizó las oportunidades que ofrece la ejecución de un Modelo de e-gobierno en los gobiernos locales, como primera actividad de amplia convocatoria. También realizó en cada una de las ciudades patrimoniales talleres de capacitación para el conocimiento, difusión e implementación del e-gobierno.

A los encuentros asistieron las principales autoridades como alcaldes, gerentes, directores y otros funcionarios municipales de las áreas de informática, educación, patrimonio cultural, así como comunicadores sociales y representantes de la sociedad civil.



Resultados

- * Difusión de conocimiento sobre las posibilidades de servicios y manejo de información que brinda el sistema e-gobierno.
- * Apoyos y compromisos de las autoridades e instituciones a los procesos de implementación de e-gobierno en las ciudades de Cartagena de Indias, Cusco y Quito.
- * Visualización de un Modelo de e-gobierno adaptado a las necesidades de las tres ciudades y con la posibilidad de replicarse en cualquier otra ciudad de la región.
- * Los Talleres de Capacitación estuvieron dirigidos por los especialistas mexicanos Víctorico Rodríguez Reyes y Domingo Zúñiga Cortes, pioneros en la implementación del Gobierno Electrónico en México.



Srta. Katherine Pérez

Asesora de la oficina de Cooperación Internacional, Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias,

Contamos afortunadamente con el apoyo de un organismo multilateral como es la UNESCO, Gracias a su colaboración conseguimos unos recursos importantes para ejecutar el Proyecto de Gobierno Electrónico para la Ciudad de Cartagena, que no es más que la búsqueda del acercamiento de la Alcaldía al ciudadano.

Estudio para ejecución de servicios de Gobierno Electrónico en Cartagena de Indias, Cusco y Quito

El estudio tomó como base las fortalezas y debilidades que tienen los gobiernos locales en la prestación de servicios de información y trámites a la población de las ciudades patrimoniales. Bajo el criterio de factibilidad, el estudio tomó en consideración los siguientes aspectos:

- * Aumentar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios que demanda la ciudadanía.
- * Contribuir con información para alcanzar un mejor desarrollo en los aspectos sociales y económicos.
- * Mejorar la calidad de la administración pública.
- * Incrementar la confianza que genera la municipalidad en la ciudadanía.
- * Mejorar la recaudación del Municipio.

Resultados del estudio:

Tres documentos (uno por ciudad) con Planes de Acción a corto y mediano plazo, dirigidos a la puesta en marcha de servicios de Gobierno Electrónico que contemplen beneficios tanto para la población como para la institución municipal. Los estudios detallan los servicios municipales potenciales que pueden ser ofrecidos mediante el uso de las TIC.

Beneficios del Gobierno Electrónico para la población:

- * Descentralización de los servicios que brindan los municipios
- * Reducción en el tiempo y recursos invertidos en la tramitación de documentos municipales donde la culminación del trámite no dependa del funcionario público
- * Desarrollo de trámites con validez jurídica en las ventanillas electrónicas
- * Reducción de riesgos de actos de corrupción en la prestación de servicios
- * Ampliación de horarios de atención y días de servicios
- * Utilización racional de los recursos

Beneficios del Gobierno Electrónico para la institución municipal:

- * Gestión con transparencia
- * Aumento de la productividad del Municipio
- * Garantía de eficacia, eficiencia, transparencia y oportunidad en la prestación de servicios de la municipalidad
- * Mejor imagen del gobierno local
- * Mayor captación de recursos a partir de la simplificación en el cobro de impuestos y prestación de servicios
- * Impacto social
- * Rentabilidad política



José Botello

Jefe de la Oficina Asesora Informática – Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Los servicios que estamos contemplando son la consulta al impuesto predial, industria y comercio, SISBEN, que es el sistema de salud que maneja actualmente la Ciudad de Cartagena. También consideramos la consulta de webs escolares en el sistema académico, así como el estado de cuenta de todos los contratos que se manejan actualmente en la Ciudad. Este Proyecto nos va permitir abrir y modernizar la infraestructura y todos los procesos misionales de la Alcaldía.

En los estudios realizados en las tres ciudades se especifican también los servicios administrativos que pueden ser brindados mediante el uso de las TIC, usando el internet o a través de kioscos electrónicos de acceso público.

Estos servicios son los siguientes:

Cartagena de Indias, Colombia

Impuestos

- * Expedición de estados de cuenta para el pago de impuesto predial, entre otros
- * Expedición de constancias de no adeudo del pago de impuestos



Planeación

- * Solicitud de estratificación
- * Impresión de constancia de estratificación
- * Reposición de constancias de estratificación

Tránsito y transporte

- * Expedición de calcomanía de tarifa de servicio público
- * Expedición de certificaciones y constancias
- * Impresión de historias registrales
- * Impresión de estados de cuenta
- * Consulta de status de petición de placas
- * Duplicados de tarjetas de propiedad
- * Impresión de Formulario Único Nacional
- * Pago de sanción por extemporaneidad de trámites no informados
- * Pago de sanciones por extemporaneidad por derecho de tránsito anual
- * Cobro de infracciones y sanciones diversas
- * Expedición de record de infracciones de tránsito municipal,
- * Expedición de Récord de la Federación Colombiana de Municipios
- * Expedición del documento de Paz y Salvo de la Federación Colombiana de Municipios,

Cusco, Perú

Transito, vialidad y transporte

- * Pago de infracciones de tránsito
- * Constancia e impresión de No Infracción Vial
- * Consulta de infracciones de tránsito



Jessenia Cárdenas

Jefe de Informática de la Municipalidad de Cusco

Actualmente, la mayor demanda de información, de acuerdo a los sistemas de información que tenemos implementados en la Municipalidad del Cusco, está canalizada en el impuesto predial, el impuesto vehicular, el pago de las infracciones de tránsito, partidas de nacimiento, emisión de partidas, consulta de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio. Gracias al sistema de Gobierno Electrónico esta información llegará a la ciudadanía,

- * Consulta e impresión de records de infracciones de tránsito por vehículo y por licencia de conducir
- * Participación en audiencia pública

Registro Civil

- * Expedición de copias certificadas de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio.

Servicios potenciales

- * Pago de impuesto predial y vehicular
- * Pago de multas y sanciones diversas

Quito, Ecuador

Impuestos y pagos diversos

- * Información de todos los impuestos
- * Pago de todos los impuestos
- * Pago de refrendos de servicios diversos



Consultas de información

- * Consulta de seguimiento de trámites

Servicios Transaccionales

- * Emisión de todo tipo de certificaciones y constancias
- * Canje de títulos de crédito
- * Venta de formas valoradas

Servicios de información

- * Sitios de interés turístico
- * Información de patrimonio
- * Bibliotecas y directorios de utilidad para el ciudadano

Otros servicios

- * Solicitud de servicios por demanda
- * Recargas de tarjetas de transporte público.



Marco Ríos

Jefe de la Dirección de Gobierno Electrónico del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Con el soporte de la UNESCO, se instalaron siete kioscos electrónicos que están ubicados en los balcones de servicio en todas las ciudades. Adicionalmente, en un futuro se va a poder obtener el pago de los títulos de crédito a través de los kioscos electrónicos y de los diferentes sitios de acceso público que van a estar ubicados en algunos puntos de la ciudad,

Fortalecimiento institucional para consolidar la aplicación del Modelo de Gobierno Electrónico

Para consolidar el desarrollo del Proyecto "Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad", se desarrolló un Curso-Taller en la ciudad de Colima-México, destinado a fortalecer los conocimientos técnicos, conceptuales y operativos de los funcionarios y técnicos de áreas estratégicas de los municipios de Cartagena de Indias, Cusco y Quito.



Este Curso-Taller tuvo los siguientes contenidos:

- * Revisión de los conceptos generales de e-gobierno
- * Modelo para la elaboración de diagnósticos e-gobierno
- * Modelo para el uso horizontal de la información para e-gobierno
- * Adecuaciones jurídicas para la aplicación de un modelo de e-gobierno
- * Aplicaciones de software
- * Aplicaciones de hardware
- * Monitoreo en la fase de operación del kiosco
- * Digitalización de imágenes y captura de datos
- * Redes inalámbricas
- * Metodología de ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico
- * Estrategias institucionales para la puesta en marcha de los servicios de Gobierno Electrónico
- * Experiencias prácticas de ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico

Resultados obtenidos del Curso-Taller:

- * Conocimiento y dominio de la metodología para la elaboración de diagnósticos en las dependencias municipales que cuentan con posibilidades de ofrecer servicios electrónicos.
- * Dominio de la metodología para el uso horizontal de la información.
- * Conocimiento de los elementos jurídicos requeridos para la implementación de un modelo de e-gobierno.
- * Dominio de las aplicaciones de software y hardware para los servicios de e-gobierno.
- * Entrenamiento en el uso de las aplicaciones de monitoreo y redes inalámbricas de los servicios de e-gobierno
- * Conocimiento del Modelo de Calidad en Captura de Datos y Digitalización de Documentos: "Captura Ciega Plus®".
- * Conocimiento práctico de las mejores experiencias de ejecución de los sistemas de Gobierno Electrónico en México.



Silfredo Godoy

Oficina de Asesoría Informática Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

El principal aporte fue la capacitación sobre el nuevo modelo de Gobierno Electrónico que posibilita la interacción entre la ciudadanía y los órganos públicos, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad.

Puntos de Acceso a la Información Ciudadana para promover el uso de las TIC y la visibilidad del Modelo de Gobierno Electrónico

Como parte de la estrategia de participación de la ciudadanía en el uso de las TIC, el Proyecto IFAP-UNESCO instaló 20 equipos informáticos de acceso público compuestos de una pantalla táctil con la información municipal de utilidad para la población. Los objetivos de estos equipos son:

- * Acercar la ciudadanía al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
- * Generar participación e interacción de la población en el proceso de implantación del Gobierno Electrónico
- * Llegar con información municipal hacia los sectores de baja conectividad y limitado acceso a internet
- * Fortalecer el proceso de sostenibilidad del Modelo de Gobierno Electrónico para avanzar hacia las fases transaccionales del Modelo

El procedimiento para la instalación de estos equipos pasó por el levantamiento y sistematización de información en diferentes puntos de las ciudades de Cartagena de Indias, Cusco y Quito, bajo los criterios de cobertura poblacional, accesibilidad y seguridad. Este estudio determinó la factibilidad y los requerimientos para ubicar los puntos de acceso a la información del e-gobierno. Posterior a ello, las Municipalidades procedieron a desarrollar los contenidos de mayor utilidad para la población para finalmente poner en marcha los Puntos de Acceso a la Información y realizar la evaluación de impacto del sistema.



Recursos para consolidar el Gobierno Electrónico desde el campo de la educación

El Proyecto IFAP-UNESCO, Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad (Cartagena de Indias, Cusco y Quito), con el objetivo de generar la participación de los jóvenes, potenciales usuarios de las TIC, desarrolló un Multimedia Educativo, acompañado de una Guía para el Docente, que contiene actividades para realizar dentro del aula.

Esta herramienta educativa se encuentra diseñada a partir de criterios de pertinencia pedagógica y en lo específico busca:

- * Introducir en el ámbito educativo escolarizado elementos básicos sobre Gobierno Electrónico, Participación y Derechos
- * Generar en los jóvenes y adolescentes la participación y continuidad en los procesos de e-gobierno que se impulsan en sus ciudades
- * Facilitar herramientas básicas para, mediante el uso de las TIC, promover en el segmento de la educación escolarizada conceptos como la transparencia, la rendición de cuentas y el derecho a la información pública



El proceso de conceptualización del Multimedia:

- * Elaboración de la propuesta para su validación pedagógica en las ciudades patrimoniales
- * Validación del material educativo con la participación de los futuros usuarios (jóvenes, adolescentes y docentes)
- * Producción final del material educativo con la incorporación de las sugerencias generadas en la validación

Resultados:

- * Utilización en el aula del Multimedia y Cartilla para el docente sobre e-gobierno, mediante un convenio institucional con las instancias educativas locales o nacionales y el desarrollo de un proceso de capacitación docente, para garantizar la incorporación de la temática dentro de la malla curricular
- * Estructuración de un modelo metodológico e instrumental para la validación de contenidos y su desarrollo en el multimedia interactivo de tipo educativo y la guía para docentes
- * Conjunto de recomendaciones y orientaciones para lograr los objetivos educativos del material multimedia



Sr. Rafael Pando
Director Ejecutivo de CENAISE

Partimos del principio que los jóvenes son sujetos de derecho, por ello, requieren conocer qué es lo que están haciendo sus gobiernos en beneficio de las personas que habitan en esa ciudad, gracias al Gobierno Electrónico. Se produce, por lo tanto, un acercamiento entre la gestión municipal y la acción que desarrollan los niños, tanto en su actividad educativa como en todas las actividades que tienen que desarrollar a lo largo de su vida.

Transparencia en la gestión, participación de la población y sus organizaciones sociales para la sostenibilidad del e-gobierno

Para garantizar la continuidad del Modelo de Gobierno Electrónico, impulsado por el Proyecto IFAP-UNESCO, en el que la participación de la ciudadanía es su eje principal, se desarrollaron talleres para motivar el acceso a la información, mediante el uso de las TIC. También se llevaron a cabo actividades que movilizaron a la población en las tres ciudades, como es el caso de la Ruta de Acceso y Transparencia llevada a cabo en Quito, que cumplió con los siguientes objetivos específicos:

- * Promocionar el Modelo de Gobierno Electrónico como una vía que facilita el acceso y transparencia de la información pública
- * Acercar la ciudadanía a las TIC como un mecanismo motivador de demanda de información y del cumplimiento de las leyes de transparencia y acceso a la información pública
- * Difundir la página Web de la Municipalidad y los servicios informativos que ésta proporciona a la ciudadanía
- * Promocionar las actividades que el Proyecto IFAP-UNESCO ha desarrollado principalmente en la ciudad de Quito
- * Promocionar los puntos de acceso a la información ubicados en la ciudad



Comunicadores sociales, periodistas y medios de comunicación activos en ejercicio de la transparencia y del acceso a la información pública

Para fortalecer la participación de los comunicadores sociales, los periodistas y los medios de comunicación, el Proyecto IFAP-UNESCO realizó con este sector diversas actividades destinadas a:

- * Capacitar a los periodistas en el uso de las TIC como herramienta de acceso a las fuentes de información, al Gobierno Electrónico y a las nuevas prácticas periodísticas en la era de la información
- * Promover la difusión de buenas prácticas y experiencias entre la prensa local.
- * Impulsar el uso de las TIC como una fuente de información y herramienta de trabajo diaria para desempeñar la labor periodística
- * Establecer redes de periodistas que, paulatinamente, se especialicen en el uso de las TIC, mediante talleres de capacitación in situ así como mediante la participación en una serie de teleconferencias. Además, fomentar la circulación de un boletín informativo que complemente y actualice la capacitación mencionada y promueva el intercambio de experiencias y buenas prácticas en la ejecución del Gobierno Electrónico y el derecho ciudadano a la información pública
- * Fomentar el uso de las TIC como herramientas creativas para abordar temáticas relacionadas con la transparencia y acceso a la información pública



Sra. Rosa M. González

Consejera de Comunicación e Información de la UNESCO para los Países Andinos

El objetivo final de este proyecto no es sólo ofrecer información a los ciudadanos para que éstos la reciban de una manera pasiva, sino incitarles para que participen en procesos democráticos de su ciudad, de sus comunidades y para generar nuevos mecanismos de interacción entre los gobiernos y los ciudadanos que favorezcan la transparencia y la rendición de cuentas.

El e-gobierno para conocer, proteger y facilitar el acceso al acervo cultural en las ciudades

Como un paso previo para llegar a la automatización de las colecciones de patrimonio y después de conocer el estado de Archivos Históricos, Bibliotecas, Museos, Centros de Documentación, entre otras instituciones que albergan estos legados en Cartagena de Indias, Cusco y Quito, el Proyecto IFAP-UNESCO, "Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad", realizó un Manual de Procesamiento Documental. Esta publicación incluye un CD, con un software de automatización y las fichas de clasificación.

La producción de esta herramienta requirió un proceso que pasó por la elaboración de un documento inicial, el cual fue alimentado mediante talleres que recopilaron en cada ciudad patrimonial, tanto el lenguaje utilizado en el medio, como los requerimientos específicos de los profesionales de este campo.

La versión final del Manual y CD se entregó a los profesionales de la documentación de las tres ciudades en talleres de capacitación organizados en cada ciudad.

Con esta herramienta el Proyecto IFAP-UNESCO, además de facilitar el acceso de los ciudadanos a los archivos de patrimonio, usando las nuevas tecnologías de información, se propone mejorar el intercambio de información entre las diversas instituciones que abrigan el acervo cultural de las ciudades patrimoniales que forman parte del proyecto.



Sra. Violeta Bazante

Consultora en Sistemas de Automatización de Archivos

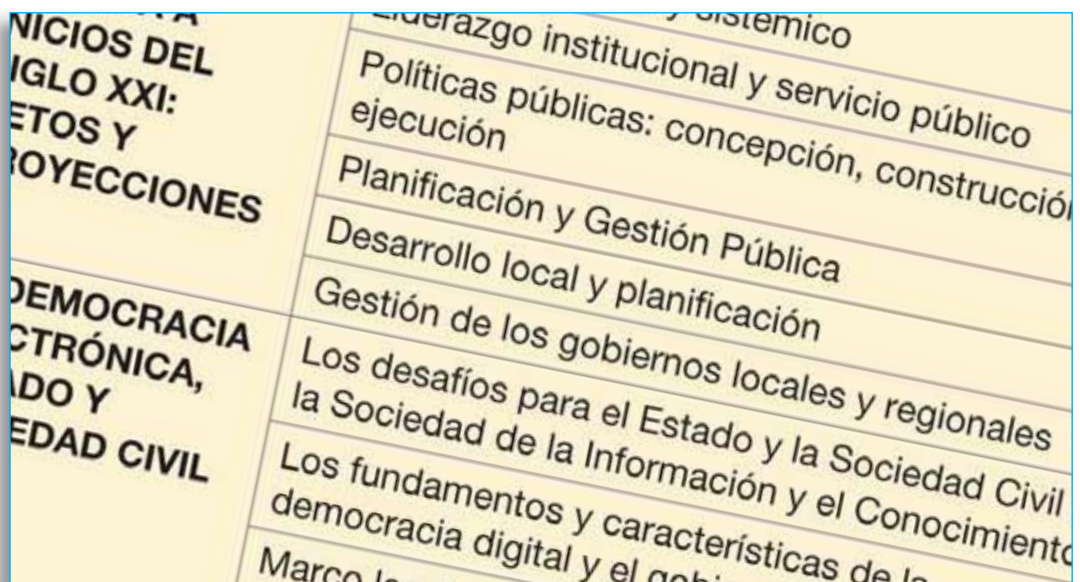
El manual es producto de una consulta entre todos los actores, todas las personas vinculadas a las colecciones de patrimonio cultural de las tres ciudades que forman parte del proyecto. Para el efecto se realizaron talleres tanto en la ciudad de Cusco, de Cartagena como de Quito. Realmente fueron experiencias muy enriquecedoras porque se recibió el aporte de todos los participantes. Recogiendo todas esas experiencias y recomendaciones tenemos lo que ahora es el manual de procedimiento documental. Creo que con este instrumento se va a lograr dinamizar las unidades de información que forman parte de los municipios de las tres ciudades.

Diplomado para garantizar en el presente y el futuro la ejecución del Gobierno Electrónico

En primer lugar se llevó a cabo la identificación y análisis de las experiencias y prácticas exitosas en formación de recursos humanos para la ejecución del Gobierno Electrónico en varios países latinoamericanos. También se identificaron los actores, recursos y roles y se analizaron los requisitos de recursos humanos a nivel superior universitario en las tres ciudades del proyecto.

Se identificaron las posibilidades de alianzas para el desarrollo del diplomado en las tres ciudades y se procedió a la definición del perfil de egresado en el Diplomado, así como de los contenidos y de las características necesarias en los facilitadores del Diplomado. Por último, se desarrolló la malla curricular del diplomado, considerando posibles áreas de formación como la tecnológica, administrativa, legal así como democracia local y políticas públicas.

Después de este proceso se pasó a la definición de estrategias de sostenibilidad del proyecto y con ello a la estructuración de una propuesta de Diplomado para Gobierno Electrónico, que puede ser replicado en cualquier ciudad, aunque su aplicación debe pasar por el desarrollo de los consensos institucionales necesarios.



Favio Almeida

Coordinador del Proyecto IFAP-UNESCO

Mediante el Proyecto IFAP-UNESCO nos propusimos apoyar la formación de ciudadanos más informados, ciudadanos que, usando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), comprendan la necesidad de participar en los procesos que los gobiernos locales llevan a cabo, para ser más transparentes y acercarse a sus necesidades.

Nos propusimos llegar a diferentes actores sociales del proceso de gobernabilidad, como los periodistas, comunicadores y educadores; también, llegar a los jóvenes para generar desde esa base generacional una demanda futura de información y transparencia. Pero, sobre todo, lo que el Proyecto IFAP-UNESCO se propuso con todas sus actividades, y ha logrado, es proporcionar un Modelo de Gobierno Electrónico factible de replicar no solamente en las ciudades patrimoniales, sino en cualquier otra localidad, que además tenga incidencia en todos los componentes que forman parte de las municipalidades. De esta manera, el Gobierno Electrónico tendrá una visión más allá de la implementación de una página web municipal informativa, abarcará muchos más beneficios para los ciudadanos y contribuirá de una manera más eficaz a la transparencia de la información y al mejoramiento de la calidad de vida de todos.

UNESCO

Proyecto IFAP-UNESCO
Modelo de Gobierno Electrónico para
Ciudades Patrimonio de la Humanidad
(Cartagena de Indias, Cusco y Quito)
RESUMEN DE ACTIVIDADES 2006-2008
Gobierno Electrónico, Un gobierno de Tod@s

Oficina de la UNESCO en Quito,
Representación para Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela.

Diagramación: Carlos Reyes Ignatov
Fotografías: Archivo IFAP UNESCO
Impresión: Ekseption Publicidad
Copyright ©UNESCO

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este impreso puede ser reproducida de forma alguna ni por medio alguno, sin contar con una previa autorización. Sin embargo, organizaciones sin fines de lucro podrán copiarlo libremente y distribuir partes de esta publicación, cuando no existan fines comerciales.

Negación de Responsabilidad

Los títulos y la presentación del material en esta publicación no significan la expresión de opinión alguna por parte de la UNESCO con relación a la condición legal de algún país, territorio, ciudad o área, ni de sus autoridades ni en lo referido a sus fronteras o límites.

Copyright UNESCO, 2009

Proyecto IFAP-UNESCO "Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de la Humanidad" (Cartagena de Indias - Cusco - Quito)

F. Edouard Matoko, Director Oficina de la UNESCO en Quito
y Representación para Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela

Rosa M. González, Consejera de Comunicación e Información
de la UNESCO para los Países Andinos

Favio Almeida, Coordinador del Proyecto IFAP-UNESCO
"Modelo de Gobierno Electrónico para Ciudades Patrimonio de
la Humanidad" (Cartagena de Indias - Cusco - Quito)

CASA UNESCO
Av. Veintimilla 450 entre Plaza y Tamayo
Tel: (+593-2) 2528911
Fax: (+593-2) 2520623
E-mail: uhqui@unesco.org.ec
Quito, Ecuador,